



Omavalvontasuunnitelma

Terveys- ja päihdepalvelut

Asumisen tuki

Pakilan tukikoti
Pihlajamäen tukikoti
Pukimäen tukikoti



ESIPUHE	4
1 Virastoa koskevat tiedot	5
1.1 Toimintayksikköä koskevat tiedot.....	5
2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN.....	6
2.1 Osastotason suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	6
2.1.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot.....	6
2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi.....	6
3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET	7
3.1 Toiminta-ajatus	7
3.1.1 Toimintayksikön toiminta-ajatus	7
3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet	7
4 RISKINHALLINTA.....	9
4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat	9
4.2 Riskinhallinnan työnjako	9
4.3 Riskien tunnistaminen.....	10
4.4 Riskien käsitteleminen	10
4.5 Korjaavat toimenpiteet	10
4.6 Muutoksista tiedottaminen	11
5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET	12
5.1 Palvelutarpeen arviointi.....	12
5.2 Päätös palvelusta	12
5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma	12
5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen	12
5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet	12
5.6 Asiakkaan kohtelu.....	13
5.7 Asiakkaan osallisuus.....	13
5.8 Palautteen kerääminen	13
5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä	13
6 ASIAKKAAN/POTILAAN OIKEUSTURVA.....	13
6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies	14
6.2 Neuvontanumerot	15
6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info	15
6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	16
7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA	17
7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta	17
7.2 Ravitsemus.....	17
7.3 Hygieniäkäytännöt	17
7.4 Tukikotien asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito.....	17
7.5 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut.....	17
8 HENKILÖSTÖ.....	18
8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	18
8.1.1 Tukikotien yhteinen henkilöstön määrä ja rakenne.....	18
8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet	18
8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen	19
8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet.....	19
8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen	19
8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella.....	19
9 TOIMITILAT	20
9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus.....	20
9.2 Tilojen käytön periaatteet	20
9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt	20
9.4 Toimintayksikön teknologiset ratkaisut.....	20
9.5 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta	20
9.6 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto	21



10	ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY.....	21
10.1	Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö.....	21
10.2	Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys	21
10.3	Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste	21
10.4	Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot.....	22
11	SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN.....	23



ESIPUHE

Terveysturvotolaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaali- ja terveyspalvelujen kanssa.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista eli ns. vanhuspalvelulaki tuli voimaan 1.7.2013 (980/2012). Tämän lain 23 § koskee toiminnan omavalvontaa ja sen mukaan omavalvontasuunnitelma tulee olla julkisesti nähtävänä 1.1.2015 alkaen.

Sosiaali- ja terveyslain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaali- ja terveysviraston toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaali- ja terveyspalvelujen laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella

Useat eri aikoina voimaan tulleet säädökset edellyttävät toiminnan ohjausta ja seuranta. Osittain päällekkäisten suunnitelmien välttämiseksi viraston käyttösuunnitelmassa vuodelle 2016 määritellään, että asiakas- ja potilasturvallisuussuunnitelma integroidaan lainsäädännön edellyttämän omavalvonnan kanssa.

Tämä on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston yhdistetty omavalvonta- ja asiakas-/potilasturvallisuussuunnitelma. Tämä suunnitelma on virastotason puitesuunnitelma. Toimintayksiköt laativat omat suunnitelmansa tämän suunnitelman rungon mukaan soveltaen sitä omaan toimintaansa niin, että tämä pohja on otsikoineen kaikille yhteinen ja yksiköt tarkentavat omia tietojaan lisäämällä tähän pohjaan tai jättämällä pois sellaiset kohdat, jotka eivät liity ko. yksikön toimintaan..

Viraston yhteinen suunnitelma ja toimintayksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Juha Jolkkonen
vs.virastopäällikkö
sosiaali- ja terveysvirasto



1 VIRASTOA KOSKEVAT TIEDOT

Palvelujen tuottaja

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimisto

1.1 Toimintayksiköjä koskevat tiedot

Pakilan tukikoti

Toimintayksikön katuosoite

Kyläkunnantie 95

Postinumero

00660

Postitoimipaikka

Helsinki

Pukinmäen tukikoti

Toimintayksikön katuosoite

Sunilantie 2

Postinumero

00720

Postitoimipaikka

Helsinki

Pihlajamäen tukikoti

Toimintayksikön katuosoite

Liuskekuja 10

Postinumero

00710

Postitoimipaikka

Helsinki

Toimintayksikön vastaava esimies

Antti Lipiäinen

Puhelin

09-31064152

Sähköposti

antti.lipiainen@hel.fi



2 ASIAKAS-/POTILASTURVALLISUUS- JA OMAVALVONTASUUNNITELMAN LAATIMINEN

2.1 Osastotason suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Osastopäällikkö Leena Turpeinen
leena.turpeinen@hel.fi
p1 6000, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

2.1.1 Toimintayksikön suunnittelusta ja seurannasta vastaavan henkilön yhteystiedot

Asumisen tuen päällikkö Taru Neiman
taru.neiman@hel.fi
p1 8660, 00099 HELSINGIN KAUPUNKI

2.2 Suunnitelman seuranta ja raportointi

Suunnitelmat päivitetään aina, kun toiminnassa tapahtuu palvelun laatuun ja asiakas-/potilasturvallisuuteen liittyviä oleellisia muutoksia.

Suunnitelma on nähtävillä asiakastiloissa olevalla ilmoitustaululla siten, että asiakkaat, omaiset ja oma-
valvonnasta kiinnostuneet voivat helposti ja ilman erillistä pyyntöä tutustua siihen.

Suunnitelma on nähtävänä myös Helsingin kaupungin verkkosivuilla www.hel.fi/sote



3 TOIMINTA-AJATUS, ARVOT JA TOIMINTAPERIAATTEET

3.1 Toiminta-ajatus

Sosiaali- ja terveysviraston perustehtävä on edistää helsinkiläisten terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Viraston toimintaa ohjaavat Helsingin kaupungin arvot ja eettiset periaatteet. Tavoitteena on, että palvelut ovat alan parhaimmistoa ja ne järjestetään kustannustehokkaasti. Hoito on vaikuttavaa ja turvallista. Osaava henkilöstö tukee helsinkiläisiä edistämään terveyttään ja hoitamaan sairauksiaan. Asiakaspalvelu on ystävällistä ja sujuvaa. Virasto on hyvä ja haluttu työnantaja, joka huolehtii henkilöstönsä työhyvinvoinnista.

Asumisen tuen asumispalvelut on tarkoitettu vain tukea tarvitseville. Toimintayksiköt tukevat asunnottomien, päihderiippuvaisten ja mielenterveysasiakkaiden asumista eriasteisesti tuetuissa asunnoissa. Tuki ja kuntoutus perustuvat yksilölliseen, asiakkaan tarpeista lähtevään palvelusuunnitelmaan. Asunnottomien palveluihin hakeutuminen tapahtuu asumisen tuen sosiaalityöntekijän tekemän tuetun asumisen arvion ja SAS-toiminnan kautta. Mielenterveysasiakkaiden palveluihin hakeutuminen tapahtuu hakemuksen, jonka sas-työpari on käsitellyt, perusteella. Päihdehuollon asumispalveluihin haetaan asumisen tuen tai päihde- ja psykiatriakeskusten kautta. Osa asumispalveluista tuotetaan itse ja osa hankitaan ostopalveluina.

Asumisen tuen toimintayksikköjen toiminta-ajatuksena on asiakkaan fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ja hyvinvoinnin ylläpitäminen ja edistäminen. Keskeistä on asiakkaan itsenäisen selviytymisen ja omatoimisuuden vahvistaminen kannustamalla ja tukemalla asiakkaita käyttämään omia voimavarojaan. Tavoitteena on asiakkaiden kuntoutuminen kevyempään palveluun, mutta osan kohdalla myönnetään se tosiasia, että he elävät loppuelämänsä vahvasti tuetussa yksikössä.

3.1.1 Pakilan, Pukinmäen ja Pihlajamäen tukikotien toiminta-ajatus

Pakilan, Pukinmäen ja Pihlajamäen tukikodit on tarkoitettu asunnottomille eläkkeelle siirtyville tai eläkkeellä oleville miehille, jotka tarvitsevat tukea joko päihdeidenkäytön hallinnassa tai muuten jokapäiväisessä elämässä selviytymisessä, mutta kykenevät kuitenkin omatoimiseen asumiseen tukipalvelujen turvin.

Tukikotien toiminta-ajatuksena on asukkkaan kokonaisvaltainen ohjaaminen, tukeminen sekä avustaminen arjesta selviytymiseen. Asuminen on vuokrasopimus pohjaista ja perustuu asuinhuoneiston vuokrausta koskevaan lakiin.

3.2 Arvot ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstö noudattaa Helsingin kaupungin palveluksessa ollessaan Helsingin kaupungin arvoja sekä kaupungin eettisiä periaatteita. Arvot ja eettiset periaatteet ovat osa organisaatiokulttuuria, joka tulee näkyväksi henkilöstön toiminnassa ja käyttäytymisessä.

Tukikotien arvot ovat

- Asukaslähtöisyys
- Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus
- Turvallisuus
- Osallisuus ja osallistuminen



Asukaslähtöisyys

- Tuemme ja ohjaamme asukkaita ottamaan vastuuta omasta hyvinvoinnistaan, terveydestään ja sairauksiensa hoidosta
- Otamme huomioon jo asumisen alku vaiheessa mitä mahdollisia palveluja asukas tarvitsee selvitäkseen arjesta.
- Jokaisella asukkaalla on oikeus kunnioittavaan kohtaamiseen ja oikeus tulla kuulluksi omassa asiassaan.
- Kunnioitamme asukkaan itsemääräämisoikeutta ja valinnanvapautta
- Palvelemme asukkaitamme ammattitaitoisesti, laadukkaasti ja monikulttuurisuus huomioon ottaen

Oikeudenmukaisuus ja yhdenvertaisuus

- Kaikki asukkaat ovat samanvertaisia
- Kohdennamme voimavarat parhaaseen mahdolliseen näyttöön perustuen
- Heitteille ei jätetä ketään
- Kohtelemme toisiamme reilusti ja tasapuolisesti
- Toimintaamme ohjaa periaate *"Kaikki toimmemme rakentavat luottamusta"*

Turvallisuus

- Tarjoamiimme sosiaali palveluihin voidaan luottaa kaikissa olosuhteissa, myös kriisitilanteissa
- Teemme hyvin, mitä lupaamme emmekä jätä avuntarvitsijaa yksin
- Asukas turvallisuus on keskeinen toimintaamme ohjaava tekijä
- Käyttämämme tilat, laitteet, tarvikkeet, ovat asianmukaisia ja niiden toimivuutta arvioidaan säännöllisesti
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta, työhyvinvoinnista ja työturvallisuudesta.
- Edesautamme osaltamme Helsingin kehittymistä turvalliseksi ja sosiaalisesti tasapainoiseksi kaupungiksi
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Ennakoimme ja huolehdimme"*

Osallisuus ja osallistuminen

- Otamme huomioon asukkaiden toiveita ja ehdotuksia toimintamme kehittämiseen.
- Solukokouksissa sekä kerran viikossa aamupalalla keskustellaan ja kuulostellaan asukkaiden tyytyväisyyttä.
- Toimintaamme ohjaa periaate: *"Osallisuus ja osallistuminen ovat terveyttä ja hyvinvointia"*
- Toimimme hyvässä yhteistyössä eri yhteistyötahojen kanssa kehittäessämme ja tuottaessamme palveluja.
 - Järjestämme yhteisiä retkiä sekä juhlatapahtumia.
 - Asukkailla on myös mahdollisuus tavata tukikoidissa säännöllisesti yhteiskumppaneita kuten esim. seurankunnan diakoniaa, päihdetyöntekijää



4 RISKINHALLINTA

4.1 Riskinhallinnan järjestelmät ja menettelytavat

Viraston linjajohdolla on vastuu riskienhallinnasta ja turvallisuuden järjestämisestä. Johdon on huolehdittava, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon.

Asiakas- ja potilasturvallisuus sekä omavalvonta perustuvat riskinhallintaan, jossa palveluun liittyviä riskejä ja mahdollisia epäkohtia otetaan huomioon monipuolisesti. Riskinhallinnassa laatua ja asiakasturvallisuutta parannetaan tunnistamalla jo ennalta ne kriittiset työvaiheet, joissa toiminnalle asetettujen vaatimusten ja tavoitteiden toteutuminen on vaarassa. Riskinhallintaan kuuluu myös suunnitelmallinen toiminta epäkohtien ja todettujen riskien poistamiseksi tai minimoimiseksi sekä toteutuneiden haittapahtumien kirjaaminen, analysointi, raportointi ja jatkotoimien toteuttaminen.

Riskinhallinnan edellytyksenä on, että työyhteisössä on avoin ja turvallinen ilmapiiri, jossa sekä henkilöstö että asiakkaat ja heidän omaisensa uskaltavat tuoda esille laatuun ja asiakas- ja potilasturvallisuuden liittyviä epäkohtia.

Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa virastopäällikkö ja linjajohto vastaavat asiakas- ja potilasturvallisuudesta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt linjaavat ja asettavat tavoitteet viraston laadunhallinnalle ja asiakas-/potilasturvallisuudelle sekä seuraavat ja arvioivat niiden toteutumista osana muuta toimintaa. Osastopäälliköt ja toimistojen johtajat vastaavat osaltaan tavoitteiden eteenpäin toteuttamisesta ja seurannasta. Virastopäällikkö ja osastopäälliköt varmistavat kehittämistoimien toteutumisen mm. johdon katselmusten ja itsearviointien yhteydessä. Keskeiset henkilöstöä koskevat tiedot esitellään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan talous- ja suunnittelukeskukseen liitettäväksi koko kaupungin yhteiseen henkilöstöraporttiin. Asiakas- ja potilasturvallisuutta mittaavien mittareiden tuloksia tulee tarkastella avoimesti sekä johtoryhmissä että henkilöstön kanssa.

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asukasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SosPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asukasturvallisuuskoulutuksia kuten esimerkiksi paloturvallisuuskoulutus ja ensiapukoulutus.

Työyhteisön koulutus ja työyhteisölle laadittavat turvaohjeet sekä tekniset turvajärjestelmät ovat ensisijaisia keinoja vaara- ja uhkatilanteisiin varautumisessa. Uusien työntekijöiden perehdyttäminen toimipisteen turvallisuusjärjestelyihin, turvallisuussuunnitelmiin ja turvaohjeisiin on välttämätöntä. Turvallisuusongelmien tunnistaminen ja avoin käsittely luo pohjan turvallisuuskulttuurille. Asukkaille pidetään säännöllisesti poistumisharjoituksia sekä opastetaan sammutusvälineistön käyttöä.

4.2 Riskinhallinnan työnjako

Johdon tehtävänä on huolehtia omavalvonnan ohjeistamisesta ja järjestämisestä sekä siitä, että työntekijöillä on riittävästi tietoa turvallisuusasioista. Johto vastaa siitä, että toiminnan turvallisuuden varmistamiseen on osoitettu riittävästi voimavaroja. Heillä on myös päävastuu myönteisen asenneympäristön luomisessa turvallisuuskysymyksiä kohtaan. Riskinhallinta vaatii aktiivisia toimia myös muulta henkilöstöltä. Työntekijät osallistuvat turvallisuustason ja -riskien arviointiin, asiakas-/potilasturvallisuus- ja omavalvontasuunnitelman laatimiseen ja turvallisuutta parantavien toimenpiteiden toteuttamiseen.

Riskinhallinnan luonteeseen kuuluu, ettei työ ole koskaan valmista. Koko yksikön henkilökunnalta vaaditaan sitoutumista, kykyä oppia virheistä sekä muutoksessa elämistä, jotta turvallisten ja laadukkaiden palveluiden tarjoaminen on mahdollista. Eri ammattiryhmien asiantuntemus saadaan hyödynnetyksi ottamalla henkilöstö mukaan omavalvonnan suunnitteluun, toteuttamiseen ja kehittämiseen.



Sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminta on kokonaisuus, jolla pyritään turvaamaan viraston mahdollisimman häiriötön perustehtävän toteuttaminen ja palvelutuotanto niin arkipäivässä ja normaaliolojen häiriötilanteissa kuin poikkeusoloissakin. Turvallisuustyötä johtaa virastopäällikkö ja linjajohto sosiaali- ja terveystoimen johtosäännössä¹ määritellyllä tavalla.

Turvallisuuden hallinta on osa organisaation kokonaisvaltaista riskienhallintaa. Kaupungin riskienhallintaohje² määrittelee vastuut ja menettelytavat riskienhallinnan toteuttamisessa. Viraston oma ohjeistus³ kokoaa yhteen sosiaali- ja terveysviraston turvallisuustoiminnan kokonaisuuden.

Sosiaali- ja terveysviraston kaikissa toimipisteissä laaditaan kokonaisvaltaiset, vuosittain tarkistettavat turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat, joissa käsitellään henkilökunnan, asiakkaiden, potilaiden ja kiinteistön turvallisuuteen riskienarvioinnin perusteella vaikuttavat uhkatekijät ja varautumistoimenpiteet näiden varalle. Turvallisuus- ja pelastussuunnitelmat sisältävät pelastuslain ja työturvallisuuslain edellyttämät vaatimat asiat. Suunnitelma sisältää tiedot siitä, millä tavalla vaaratilanteita ennaltaehkäistään, miten niihin varaudutaan ja millä tavalla tapahtuvissa onnettomuustilanteissa toimitaan.

Työpaikan vaarojen arviointi tehdään yhteistoiminnallisesti ja kirjataan Työsuojelupakki-ohjelmaan. Myös työterveyshuollon lakisääteisissä työpaikkaselvityksissä kartoitetaan työpaikan olosuhteet ja arvioida niiden terveydellinen merkitys.

4.3 Riskien tunnistaminen

Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Asiakaisiin kohdistuneista vaaratapahtumista työntekijät tekevät ilmoituksen SosPro-järjestelmän kautta. Sosiaalihuoltolain edellyttämän työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Työsuojelupakkiin tehdään ilmoitus työntekijöihin kohdistuneista turvallisuuspoikkeamista sekä uhka- ja väkivaltatilanteista.

Tukikodeissa ohjaaja kiertää koko talon ja kaikki asukkaat 1 – 3 kertaa viikossa sekä lisäksi tarpeen mukaan. Luovutetuista avaimista pidetään rekisteriä.

4.4 Riskien käsitteleminen

Haittatapahtumien ja läheltä piti -tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja tarvittaessa omaisen kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, asiakasta tai omaista informoidaan korvausten hakemisesta.

Helsingin kaupunki on laatinut työhyvinvoinnin edistämisestä kaupunkitasoisen suunnitelman. HaiPro, SosPro ja Työsuojelupakki ovat välineitä suunnitelman seurannan toteuttamisessa. HaiPro-ilmoitusten käsittely ja seuranta on kuvattu liitteessä 3 ”HaiPro-ilmoitusten käsittely sosiaali- ja terveysvirastossa”.

4.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien varalle määritellään korjaavat toimenpiteet, joilla estetään tilanteen toistuminen jatkossa. Tällaisia toimenpiteitä ovat muun muassa tilanteiden syiden selvittäminen ja tätä kautta menettelytapojen muuttaminen turvallisemmiksi. Myös korjaavista toimenpiteistä tehdään seurantakirjaukset ja -ilmoitukset.

¹ Kaupunginhallitus 6.6.2012, 202§

² Riskienhallinta ja sisäinen valvonta Helsingin kaupunkikonsernissa 10.10.2011, khs 14.11.2011, 1022§

³ Pysyväisohje Henkilö-, toimitila- ja rikosturvallisuuden yleisohje PYSY071 28.2.2014



HaiPro-järjestelmässä toimenpiteet kirjataan kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Sosiaalihuoltolain edellyttämä työntekijän ilmoitusvelvollisuus on kuvattu tämän suunnitelman kohdassa 7.9. Kiinteistön ja piha-alueen viat ja turvallisuusriskit ilmoitetaan kiinteistöhuoltoon FIMX- järjestelmän kautta.

4.6 Muutoksista tiedottaminen

Esimiehet vastaavat toiminnan toteutumisesta ja sitä tukevasta riittävästä ja ajantasaisesta ohjeistuksesta sekä tiedottavat tarvittavista muutoksista työskentelyssä (myös todetuista tai toteutuneista riskeistä ja niiden korjaamisesta) henkilökunnalle ja muille yhteistyötahoille.



5 ASIAKKAAN/POTILAAN ASEMA JA OIKEUDET

5.1 Palvelutarpeen arviointi

Hoidon ja palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä asiakkaan ja tarvittaessa hänen omaisensa, läheisensä tai laillisen edustajansa kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään tarvittaessa moniammatillisena yhteistyönä. Palvelutarpeen arviointia säädellään mm. sosiaalihuoltolaissa.

Arvioinnin lähtökohtana on henkilön oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta. Palvelutarpeen selvittämisessä huomion kohteena ovat toimintakyvyn palauttaminen, ylläpitäminen ja edistäminen sekä kuntoutumisen mahdollisuudet. Palvelutarpeen arviointi kattaa kaikki toimintakyvyn ulottuvuudet, joita ovat fyysinen, psyykinen, sosiaalinen ja kognitiivinen toimintakyky. Lisäksi arvioinnissa otetaan huomioon toimintakyvyn heikkenemistä ennakoivat eri ulottuvuuksiin liittyvät riskitekijät kuten terveydentilan epävakaus, heikko ravitsemustila, turvattomuus, sosiaalisten kontaktien vähyyys tai kipu.

5.2 Päätös palvelusta

Asukkaaksi hakeudutaan Asumisen tuen SAS-toiminnan kautta.

Asuminen on vuokrasopimusperusteista ja perustuu asuinhuoneiston vuokrausta koskevaan lakiin täydennettynä asumissopimuksella

5.3 Hoito- ja/tai palvelusuunnitelma

Hoidon ja palvelun tarve kirjataan asiakkaan henkilökohtaiseen, päivittäistä hoitoa ja palvelua koskevaan suunnitelmaan. Suunnitelman tavoitteena on auttaa asiakasta saavuttamaan elämänlaadulle ja toimintakyvyille asetetut tavoitteet. Suunnitelman avulla seurataan asiakkaan palvelutarpeessa tapahtuvia muutoksia. Päivittäisen hoidon ja palvelun suunnitelma on asiakirja, joka täydentää asiakkaalle laadittua palvelu-/asiakassuunnitelmaa ja jolla viestitään palvelun järjestäjälle asiakkaan palvelutarpeesta tapahtuvista muutoksista. Suunnitelma päivitetään noudattaen sovittuja määräaikoja tai asiakkaan toimintakyvyn/avun tarpeen/voinnin olennaisesti muuttuessa.

5.4 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Henkilökunnan tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja tukea hänen osallistumistaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

5.5 Itsemääräämisoikeuden rajoittamisen periaatteet

Asiakkaan hoito ja huolenpito perustuu ensisijaisesti vapaaehtoisuuteen ja yhteisymmärrykseen. Palveluja toteutetaan lähtökohtaisesti rajoittamatta henkilön itsemääräämisoikeutta. Rajoitustoimenpiteille on aina oltava laissa säädetty peruste ja sosiaalihuollossa itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa ainoastaan silloin, kun asiakkaan tai muiden henkilöiden terveys tai turvallisuus uhkaa vaarantua. Itsemääräämisoikeutta rajoittavista toimenpiteistä tehdään asianmukaiset kirjalliset päätökset voimassaolevan ohjeistuksen mukaisesti. Mahdolliset rajoitustoimenpiteet toteutetaan lievimmän rajoittamisen periaatteen mukaisesti ja turvallisesti henkilön ihmisarvoa kunnioittaen.

Itsemääräämisoikeuden rajoittamista koskevaa ohjeistusta päivitetään Laki sosiaalihuollon asiakkaan ja potilaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta ja rajoitustoimenpiteiden käytön edellytyksistä -lain voimaantulon yhteydessä.

Vuokrasopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä allekirjoitetun asumissopimuksen mukaisesti ohjaaja



voi mennä asukkaan huoneeseen asukasta kuulematta tarpeen niin vaatiessa, esimerkiksi epäiltäessä sairauskohtausta.

5.6 Asiakkaan kohtelu

Pakilan, Pukinmäen ja Pihlajamäen tukikodeissa sekä työntekijöiden että asukkaiden epäasialliseen kohteluun puututaan ensin puhuttelemalla ja toistuessaan kirjallisella varoituksella Tukikotien asukkaiden kohtelu.

Yksikössä kiinnitetään huomiota ja tarvittaessa reagoidaan epäasialliseen tai loukkaavaan käytökseen asiakasta kohtaan.

5.7 Asiakkaan osallisuus

Tukikotien asukkailla on mahdollisuus osallistua hoidon ja palvelun laadun arviointiin mm. antamalla palautetta talon työntekijöille ja esimiehille sekä osallistumalla yhteisiin tilaisuuksiin, joissa toimintaa käsitellään.

Osallisuutta tuetaan myös yhteisillä viikottaisilla aamiaisilla, joissa asukkailla on tilaisuus keskustella asioista sekä henkilökunnan että asukastovereiden kesken

Asukkaat voivat osallistua myös erilaisiin kyselyihin, joita tehdään sekä toimipisteissä että virastotasoisesti. Tarvittaessa pidetään solukokouksia..

5.8 Palautteen kerääminen

Tukikodeissa asukkaat voivat antaa talokierroksilla ja viikoittaisilla aamiaisilla.

Lisäksi asukkaat voivat antaa palautetta aina kun tapaavat työntekijän tai puhelimitse virka-aikana.

Asukkaat voivat osallistua myös erilaisiin asiakastyytyväisyyskyselyihin, joita tehdään tukikodeilla että virastotasoisesti.

Saadusta palautatiedosta julkaistaan säännöllisesti yhteenveto viraston internet-sivulla

<http://www.hel.fi/www/sote/fi/palaute/osallistu-ja-vaikuta/>

Palaute voidaan antaa suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.

Lisäksi ulkopuoliset palveluntuottajat kuten Palmia ja Heka Helsingin kaupungin erityisasunnot Oy (ent. Palveluasunnot Oy) tekevät omia asiakastyytyväisyyskyselyjä esim. aterioista.

5.9 Palautteen käsittely ja käyttö toiminnan kehittämisessä

Asiakkaiden palautteisiin vastataan viipymättä, ja palautteet käydään läpi henkilöstön ja tarvittavien palveluntuottajien kanssa. Havaittuihin laatupoikkeamiin puututaan välittömästi. Kyselyjen tuloksia ja asiakaspalautteista saatua tietoa käsitellään työyksiköissä ja niitä käytetään toiminnan kehittämisessä. Palautetietoa käytetään myös koulutustarpeita arvioitaessa.

6 ASIAKKAAN OIKEUSTURVA

Sosiaali- ja terveysvirastossa toimii asiakkaiden neuvonnassa apuna potilasasiamies ja sosiaali-asiamies.



Sosiaaliasiamies neuvoo asiakkaita ja heidän omaisiaan heitä askarruttavissa asioissa. Ensisijaisesti ongelmallista asiaa kannattaa selvittää ensin omassa tukikodissa ohjaajan kanssa ja tukikodin vastaavan ohjaajan kanssa. Jos asia ei näin selviä, voi ottaa yhteyttä sosiaaliasiamieheen. Tarvittavat yhteystiedot on saatavilla myös kyseisestä asuinyksiköstä

6.1 Sosiaaliasiamies ja potilasasiamies

Sosiaaliasiamies

- neuvoo asiakaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- avustaa muistutuksen teossa¹
- tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja toimia muutenkin asiakkaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- seurata asiakkaiden oikeuksien ja aseman kehitystä kunnassa ja antaa siitä selvitys vuosittain kunnanhallitukselle.

Kun asiakas kokee tulleen väärin kohdelluksi julkisessa tai yksityisessä sosiaalihuollossa tai tarvitsee neuvoja oikeuksistaan, hän voi olla yhteydessä sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamiehen tehtävä on neuvoa-antava. Sosiaaliasiamies ei tee päätöksiä eikä myönnä etuuksia. Sosiaaliasiamieheen voivat olla yhteydessä myös asiakkaiden omaiset ja läheiset, muut kuntalaiset ja sosiaalihuollon asiakkaiden asioissa toimivat yhteistyötahot.

Sosiaaliasiamiesten yhteystiedot

- ma klo 13–15, ti ja to klo 10–12
- puh. 09 310 43365

Postiosoite, PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki

Käyntiosoite, Toinen linja 4 A

Sähköpostiosoite sosiaaliasiamies(at)hel.fi

Sähköpostitse lähetetyt viestit eivät kulje tietoverkossa suojatussa muodossa, joten salassa pidettävien tietojen tietoturva voi vaarantua. Yhteydenottaja lähettää sähköpostin omalla vastuullaan. Sosiaaliasiamies ei voi lähettää salassa pidettäviä tietoja sähköpostitse. Sosiaaliasiamies ottaa asiakkaaseen pääsääntöisesti yhteyttä puhelimitse tai postitse. Mikäli yhteydenottaja päättää lähestyä sähköpostitse, tulee sähköpostiviestissä olla lähettäjän yhteystiedot. Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee aina sopia etukäteen.

Sosiaalihuoltolain mukaan tehdystä päätöksestä valittaminen

Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyjen päätösten, sekä myönteisten että kielteisten päätösten, mukana tulee ohjeet muutoksenhakuun. Sosiaalihuoltolain perusteella tehtyyn päätökseen tyytymätön voi hakea muutosta päätöksen mukana tulleiden ohjeiden mukaan. Ohjeissa kerrotaan muutoksenhaun muoto ja määräajat, joita on ehdottomasti noudatettava tai muutoin muutoksenhaun mahdollisuus raukeaa. Lisätietoja muutoksenhausta voi kysyä päätöksen tehneestä yksiköstä tai sosiaaliasiamieheltä.

Potilasasiamies

- neuvoo sosiaali- ja terveysviraston toimintaan liittyvissä asioissa
- neuvoo ja ohjaa potilasta, omaisia sekä henkilökuntaa ns. potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa²
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa
- toimii potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- tiedottaa potilaan oikeuksista.

Potilasasiamies ei tee päätöksiä eikä ota kantaa lääketieteelliseen hoitoon.

Toimintaohjeet ongelmatilanteissa

¹ Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 23§

² Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992



Potilasasiamiehet neuvovat potilaita ja omaisia toimimaan ongelmatilanteissa seuraavasti:

- Asiaa selvitetään ensin omassa hoitopaikassa hoitaneen lääkärin, hoitajan tai muun asioita hoitaneen henkilön kanssa.
- Jos asia ei näin selviä, otetaan yhteyttä hoitopaikan ylilääkəriin, ylihoitajaan tai muuhun esimieheen. Tarvittavat yhteystiedot saa kyseisestä hoitopaikasta.
- Ottakaa tämän jälkeen tarvittaessa yhteys potilasasiamieheen.

Potilasasiamiesten yhteystiedot

Puhelinneuvonta: ma-to kello 8.30–11.00 Puhelinnumero (09) 310 43355

- Henkilökohtaisesta tapaamisesta tulee sopia aina etukäteen
- Postiosoite: PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki
- Sähköpostiosoite: potilasasiamies(at)hel.fi

Potilasasiamiesten käytössä ei ole suojattua (salattua) sähköpostia. Jos tiedustelu sisältää arkaluonteista tietoa (esim. terveydentilätiedot), tiedustelun lähettämistä ei suositella sähköpostitse, koska salattoman sähköpostin tietoturva on heikko.

6.2 Neuvontanumerot

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Helsingin sosiaalipäivystys puh. 020 696 006. Helsingin kaupungin sosiaalipäivystys on päivystävä sosiaaliviranomainen.

Helsingin kriisipäivystys puh. 09 310 44222 antaa keskusteluapua ja tukea äkillisissä kriisitilanteissa ympäri vuorokauden.

Terveyspalvelujen neuvonta on keskitetty kaikkina viikonpäivinä ja vuorokauden aikoina toimivaan puhelinpalveluun numerossa 09-310 10023. Terveyspalvelujen neuvontaa saa myös jokaisesta terveydenhuollon toimipaikasta aukioloaikoina.

Seniори-info-puhelinneuvonta on tarkoitettu helsinkiläisille ikääntyneille ja heidän asioitaan hoitaville läheisille. Palveluneuvontaa on ma - pe klo 8.30 – 12, puh. 09 310 44556, seniори.info@hel.fi. Soittajia neuvovat palvelukeskusten sosiaaliohjaajat. Palveluja koskeviin kysymyksiin vastataan myös sähköpostitse. Seniори-infon numerossa ei ole jonotusmahdollisuutta.

Kaupungin verkkosivut <http://www.hel.fi/www/helsinki/fi> tarjoavat tietoa Helsingin sosiaali- ja terveyspalveluista.

6.3 Helsingin neuvontapalvelu Virka-info



Virka-info on Helsingin kaupungin yleisneuvontapiste kaupungintalolla. Se palvelee kaikkia helsinkiläisiä. Lisäksi Virka-info tarjoaa erityisneuvontaa maahanmuuttoasioissa.

Virka-info palvelee monipuolisesti

Palveluneuvoajat opastavat ja neuvovat Helsingin kaupunkia ja sen palveluja koskevissa kysymyksissä. Virka-infosta myös saat tietoa elämästä Suomessa kun muuttaa ulkomailta Helsinkiin: esimerkiksi oles-



keluluvista, Suomen kansalaisuudesta, EU-kansalaisen oleskeluoikeuden rekisteröinnistä ja perusasiat suomalaisesta sosiaaliturvasta. Suomen ja ruotsin kielen lisäksi Virka-info palvelee mm. englanniksi, venäjäksi, arabiaksi, ranskaksi, kiinaksi, berberiksi, kurdiksi, somaliksi, turkiksi, dariksi ja persiaksi (farsi) sekä bulgariaksi. Virka-info on maahanmuuttoviraston, Helsingin maistraatin ja poliisin yhteispalvelupiste. Virka-infon hyllyillä on laaja valikoima Helsinki-aiheisia esitteitä ja tietoa opiskelusta ja suomen kielen kursseista. Asiakkaiden käytössä on kuusi tietokonetta sekä wlan-yhteys. Lehtinurkkauksessa on mahdollisuus lukea sanomalehtiä ja aikakauslehtiä suuresta valikoimasta tieteen ja taiteen sekä viihteen saralta.

Ota yhteyttä!

- tule käymään Virka-infossa kaupungintalolla, Sofiankatu 1/Pohjoisesplanadi 11–13, (ma–pe 9–19, la–su 10–16)
- soita Virka-Infoon, puhelin (09) 310 11 111 (ma-pe 9–15)
- lähetä sähköpostia osoitteeseen virkainfo@hel.fi
- lähetä verkkosivuilla kysymys tai palautetta <http://www.hel.fi/palaute>.

Tarvitsemansa tiedot voi myös hakea kaupungin verkkosivuilta osoitteessa www.hel.fi (suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, saksaksi, ranskaksi ja venäjäksi) tai muilla kielillä [Infopankista](#).

6.4 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon toimintayksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon toimintayksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Potilaslain 10§:n mukaan ”jos muistutusta käsiteltäessä ilmenee, että potilaan hoidosta tai kohtelusta saattaa seurata potilasvahinkolaissa tarkoitettu vastuu potilasvahingosta, on potilasta neuvottava, miten asia voidaan panna vireille toimivaltaisessa viranomaisessa tai toimielimessä”. Neuvontaa potilasvahinkoasioissa annetaan muulloinkin kuin muistutuksen yhteydessä.

Pysyväisohjeessa¹ määritellään menettelytavat vahinkoa ja vahingonkorvausta koskevissa asioissa, jotka sisältyvät vahingonkorvauslakiin. Tämän lain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveysvirastossa asiakkaille/potilaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveysviraston tai toisen kaupungin viraston henkilökunnalle, toiselle virastolle ym. sosiaali- ja terveysviraston toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Muistutukseen ja kanteluun vastaamiselle on asetettu kohtuullinen vastaamisaika, joka on yksi kuukautta muistutuksen ja kantelun saapumisesta yksikön tietoon. Pysyväisohjeissa² on määritelty toimintatavat, miten asiakkaiden tekemiin muistutuksiin ja kanteluihin vastataan. Yksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut käydään yksiköissä läpi ja havaittuihin laatu- ja palvelusongelmiin puututaan välittömästi.

¹ Pysyväisohje Vahinkoa ja vahingon korvaamista koskevat ohjeet PYSY032 29.10.2013

² Pysyväisohje Lausuntojen ja vastausten valmistelu kanteluihin ja muistutuksiin PYSY038 1.5.2014



7 PALVELUN SISÄLLÖN OMAVALVONTA

7.1 Hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävä toiminta

Asukkaan terveydentilaa, toimintakykyä ja hyvinvointia seurataan säännöllisesti. Tukikodin ohjaaja kiertää kaikki asukkaan viikottain ja tarvittaessa. Terveystilassa, toimintakyvyssä ja hyvinvoinnissa tapahtuneisiin muutoksiin reagoidaan tarvittavalla tavalla.

7.2 Ravitsemus

Asukkaan ravitsemusasiat arvioidaan palvelusuunnitelman teon yhteydessä tai tarvittaessa. Mikäli asukas ei pysty itse huolehtimaan ravinnon saannistaan niin asukkaalle tarjotaan kauppa- tai ateriapalvelua, jotka ovat sosiaalihuoltolain mukaista kotihoidon tukipalvelua.

7.3 Hygieniäkäytännöt

Asukkaiden yksilöllisissä ja palvelusuunnitelmissa asetetaan asiakaskohtaisille hygieniäkäytännöille tavoitteet, joihin kuuluvat asiakkaiden henkilökohtaisesta hygieniästä huolehtimisen lisäksi mm. tarvittaessa tarttuvien sairauksien leviämisen estäminen.

Henkilökunta noudattaa tavanomaisia varotoimia kaikkien asukkaiden kohdalla -ohjetta ja muita hygieniäohjeita, jotka löytyvät viraston sisäisiltä verkkosivuilta. Konsultaatioapua saa hoitotyön asiantuntijalta, epidemiologisesta toiminnasta sekä infektio lääkeiltä.

Tukikodeissa yhteiset tilat siivotaan viikottain ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta. Tarvittaessa asukas voi ostaa itse siivouspalvelua ulkopuoliselta palveluntuottajalta joko itse tai palvelusetelillä.

7.4 Tukikotien asukkaiden terveyden- ja sairaanhoito

Asukkaat huolehtivat pääsääntöisesti itse terveydenhoidostaan. Asukkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta vastaavat terveysasemat ja kotihoito. Tukikotien ohjaajat tarvittaessa ohjaavat ja saattavat terveyden- ja sairaanhoidon piiriin.

7.5 Yhteistyö muiden palveluntuottajien kanssa - alihankintana tuotetut palvelut

Alihankintana tuotettu palvelu tukikodeissa on siivouspalvelu. Palvelun laatua seurataan yksikössä joita käsitellään kahdesti vuodessa yhteistyötapaamisissa sekä tarvittaessa yhteydenotolla puhelimitse tai sähköpostitse suoraan palveluntuottajaan.



8 HENKILÖSTÖ

8.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on yksikön asukastarpeita vastaava henkilöstö. Tukikodeissa noudatetaan laatusuositusten vaatimuksia. Henkilöstömitoitusta laatiessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä huomioidaan erityisesti henkilöstön riittävä sosiaalihuollon ammatillinen osaaminen. Henkilöstösuunnittelussa otetaan huomioon sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuuslaki. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystieteiden viraston ohjeistuksen mukaan¹ työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamista, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveystieteiden lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystieteiden virasto vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuli voimaan 1.3.2016. Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki tuo oikeuksia ja velvollisuuksia sosiaalihuollon henkilöstölle ja Valviralle uusia velvoitteita ja tehtäviä. Ammattihenkilölaki varmistaa ja turvaa sosiaalihuollon asiakkaan oikeuksia ja asiakasturvallisuutta aiempaa paremmin.

8.1.1 Pakilan, Pukinmäen ja Pihlajamäen tukikotien yhteinen henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
Ohjaaja	4
vastaava ohjaaja	1
Yhteensä	5

8.2 Yksikön sijaisten käytön periaatteet

Asiakkaiden hoito ja asiakasturvallisuus varmistetaan huolehtimalla riittävästä henkilöstömäärästä ja osaamisesta. Toiminta järjestellään pääsääntöisesti niin, ettei sijaisia tarvitse käyttää.

¹ Pysyväsuhje Terveystieteiden huollon ammattioikeudet ja niiden rajoittaminen 18.2.2013



8.3 Henkilöstövoimavarojen riittävyyden varmistaminen

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Valtuustokauden virastotasoisessa strategiasuunnitelmassa on suunniteltu henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

8.4 Henkilöstön rekrytoinnin periaatteet

Sosiaali- ja terveysviraston henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveysviraston tulosbudjetiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin¹. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa.

Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa².

8.5 Henkilöstön osallistuminen turvallisuuden kehittämiseen

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. SosPro ja HaiPro-ilmoitukset käsitellään työpaikoilla erillisen ohjeen mukaisesti. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Henkilökunnalle järjestetään viraston sisäisiä asiakasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Tukikodeilla on tehty turvallisuus- ja pelastussuunnitelma, poistumisturvallisuusselvitys sekä vaarojen arvionti. Näitä edellä mainittuja päivitetään ja arvioidaan sovitusti.

8.6 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella

Sosiaalihuoltolain 48§:n mukaan sosiaalihuollon henkilöstöön kuuluvan tai vastaavissa tehtävissä toimimisen yhteydessä tai itsenäisenä ammatinharjoittajina toimivien henkilöiden on toimittava siten, että asiakkaalle annettavat sosiaalipalvelut toteutetaan laadukkaasti. Edellä tarkoitetun henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

Kunnan ja yksityisen palveluntuottajan on tiedotettava henkilöstölleen ilmoitusvelvollisuudesta ja sen käyttöön liittyvistä asioista. Ilmoitusvelvollisuuden toteuttamista koskevat menettelyohjeet on sisällytettävä 47 §:ssä tarkoitettuun omavalvontasuunnitelmaan. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena.

Sosiaalihuoltolain 49§:n mukaan edellä tarkoitetun ilmoituksen vastaanottaneen henkilön tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi. Henkilön on ilmoitettava asiasta salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.

¹ Pysyväisohje Kelpoisuusehdot sosiaali- ja terveysvirastossa PYSY057 31.3.2014.

² Pysyväisohje Hoitoalan opiskelijoiden toimiminen sijaisina ja palkkaus PYSY008 1.9.2014



Sosiaali- ja terveysvirastossa työntekijä tekee ilmoituksen SosPro tai HaiPro-järjestelmään. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan uhan poistamiseksi ja sen lisäksi ilmoitettava asiasta erikseen nimetyille sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Tämä ilmoitus tehdään myös HaiPro-järjestelmässä

Ostopalveluyksiköissä pitää olla sisäinen ilmoituskäytäntö. Ostopalveluyksiköt toimittavat tiedot sosiaalihuollon johtavalle asiantuntijalle vapaamuotoisella raportoinnilla.

Sosiaalihuollon johtava asiantuntija saa HaiPro-järjestelmästä herätteet kaikista ilmoituksista. Hän raportoi tiedot ilmoituksista ja kehittämistoimista osaksi viraston sosiaalista raportointia ja toimii sovitusti johtavan viranhaltijan työparina ilmoituksiin liittyvissä asioissa.

9 TOIMITILAT

Kiinteistönhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

Kotihoidossa on ohje asiakkaan kodin riskikartoituksesta¹, jonka avulla voidaan arvioida asiakkaan kotia myös työntekijän työskentely-ympäristönä.

9.1 Toimintayksikön tilojen kuvaus

Tukikodissa on 28 asuinpaikkaa. Talo on kaksikerroksinen luhtitalo, jonka alakerran huoneet soveltuvat myös liikuntarajoitteisille. Jokaisella asukkaalla on oma huone neljän hengen solussa, jossa keittiö, WC ja kylpyhuone ovat yhteisiä. Lisäksi tukikodeissa on sauna, pesutupa ja työntekijän toimistotila.

9.2 Tilojen käytön periaatteet

Tukikotien tilat ovat tarkoitettu tuettuun soluasumiseen.

9.3 Toimintayksikön siivous- ja pyykkihuoltojärjestelyt

Pakilan, Pukinmäen ja Pihlajamäen tukikodeilla yhteiset tilat siivotaan ulkopuolisen palveluntuottajan toimesta viikottain. Asukkaiden osalta siivouksesta ja pyykkihuollosta sovitaan palvelusuunnitelmaa tehtäessä tai tarvittaessa. Pääsääntöisesti asukkaat huolehtivat itse asuinhuoneidensa siistimisestä ja pyykkihuollosta. Tarvittaessa asukas voi saada palvelusetelin tai ostaa itse tarvitsemansa palvelun. Paloturvalliset lakanat pestään Helsingin ja Uudenmaan sairaalapesulassa.

9.4 Tukikotien teknologiset ratkaisut

Tukikodeissa on palohälytysjärjestelmä.
Henkilökunnan käytössä on hälytyspainikkeet.

9.5 Asiakastietojen sähköisen käytön omavalvonta

THL:n määräyksessä 2/2015 ”Määräys omavalvontasuunnitelmaan sisällytettävistä selvityksistä ja laitteista” edellyttää asiakastietojen sähköisen käytön omavalvontaa. Tästä omavalvonnasta on sosiaali- ja terveysvirastossa oma erillinen suunnitelmansa. (Tievi on tehnyt tämän)

¹ Pysyväisohje Tilojen tilapäinen luovuttaminen ja vuokraaminen ulkopuolisille toimijoille sekä tilojen tilapäisestä käytöstä perittävät maksut PYSY110 8.1.2015.



9.6 Asiakkaiden apuvälineet/hankinta, käyttö ja huolto

Tukikodissa asuva henkilö voi saada apuvälineitä apuvälinepalvelusta. Palveluun kuuluu apuvälinetarpeen arviointi, sovitus ja käytön opetus sekä apuvälineen käytön seuranta. Apuvälinepalvelu on potilaalle maksutonta. Apuvälineen kuljetus on ensisijaisesti potilaan vastuulla.

10 ASIAKAS- JA POTILASTIETOJEN KÄSITTELY

10.1 Tietosuojan ja henkilötietojen käsittelyyn liittyvä ohjeistus ja käyttö

Perehdytyksessä käsitellään tietosuoja-asioiden merkitys, kirjaamiskäytännöt ja salassapitovaatimukset. Esimies myöntää oikeuden asiakasasiakirjojen käyttöön. Henkilöstöhallinto on laatinut ohjeet salassapidon velvollisuuksista työsopimusta solmittaessa.

Täydennyksiä eli näiden lakien sisällöistä poimitaan tarvittavat osiot:

- hallintolaki (434/2003)
- laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ((812/2000)
- laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista (254/2015)
- henkilötietolaki (523/1999)
- laki viranomaistoiminnan julkisuudesta (621/1999)

10.2 Henkilöstön ja harjoittelijoiden henkilötietojen käsittely ja perehdytys

Helsingin sosiaali- ja terveysviraston potilasturvallisuussuunnitelma määrittelee käytännöt, muut yleiset ohjeet. Käyttöoikeudet-käytännöistä P45 pisy (päivittämättä sote-käytäntöön).

10.3 Yksikön rekisteriseloste tai tietosuojaseloste

Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston verkkosivuilla. Toimintayksikön ilmoitustaululla on tieto mistä rekisteriselosteen voi pyydettäessä saada kirjallisena.

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-lkaantyneiden-ja-monisairaiden-sosiaalihuoltolain-mukaisten-palvelujen-asiakasrekisteri.pdf>

<http://www.hel.fi/static/helsinki/rekisteriselosteet/sotev/Sotev-Kotihoidon-rekisteri.pdf>

10.4 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Sosiaali- ja terveysviraston tietosuojavastaava on Mikko Kilpiä, mikko.kilpia@hel.fi

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.



11 SUUNNITELMAN HYVÄKSYMINEN

Paikka ja päiväys

Helsingissä 20.1.2017

Allekirjoitus

Leena Turpeinen, vs. osastopäällikkö

Taru Neiman, asumisen tuen päällikkö



Liite 1

HaiPro-ilmoitusten käsittely Helsingin sosiaali- ja terveysvirastossa

HaiPro-vaaratapahtumailmoituksen tekijä laatii ilmoituksen kiinnittäen huomiota tapahtumahetken olosuhteisiin, tapahtuman syntyyn vaikuttaviin tekijöihin sekä miten tapahtuman toistuminen voitaisiin estää. Jokainen työntekijä voi tehdä HaiPro-ilmoituksen havaitsemaan potilasturvallisuutta vaarantavasta tapahtumasta (haittatapahtuma tai läheltä-piti-tilanne) intranetissä olevan linkin kautta. Raportointi perustuu vapaaehtoiseen, luottamukselliseen ja syytlemättömään vaaratapahtumien ilmoittamiseen ja käsittelyyn.

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen tai toiminnan luonteen vuoksi joku muu esim. osastonlääkäri) **saavat viestin sähköpostiinsa** uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. **Lähiesimies** tekee lisämerkinnät ja aloittaa saapuneiden ilmoitusten käsittelyn kahden viikon kuluessa. **Ylemmälle tasolle** siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle/potilaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi asioita, joihin halutaan tulosityksikköä laajempi käsittely tai joilla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkö-/jaostasolla.

- 1) **Tulosityksikön kokouksissa** (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman tulosityksikön HaiPro-raportteja vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- 2) **Esimiesten kokouksissa** esim. osastonhoitaja- ja lääkär kokouksissa käsitellään yksikkötason raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- 3) Jaos- ja/tai yksikkötason **potilasturvallisuusvastaavia** HaiPro-järjestelmässä ovat esim. ylihoitajat, jaoksen tai yksikön johtajat, joille tulee ilmoitus sähköpostiin ylemmälle tasolle siirretyistä ilmoituksista. Hän arvioi ilmoituksen saatuaan, mikä on ylemmälle tasolle siirretyen ilmoituksen oikea käsittelyfoorumi, vaatiiko käsittely esim. johtoryhmän käsittelyn.
- 4) **Jaoksen ja/tai yksikön johtoryhmä** käsittelee sille lähetetyt vaaratapahtumailmoitukset ja arvioi tarpeen toimintakäytäntöjen muutokseen. Asian käsittelyn lopputulos kirjataan johtoryhmän muistioon soveltuvalla tavalla. Asian esittelijä kirjaa käsittelyn tuloksen HaiPro -lomakkeelle, informoi HaiPro -ilmoituksen tehneen osaston käsittelijää jatkotoimista ja lähettää tiedon eteenpäin asianomaisille vastuuhenkilöille jatkokäsittelyä tai toimenpiteitä varten. Tällaisia vastuuhenkilöitä voivat olla linjajohdon lisäksi esim. potilastietojärjestelmien pääkäyttäjät, hygieniahoitajat ja infektiolääkärit, opetushoitajat tms., jotka omalla toiminta-alueellaan voivat käsitellä esiin tulevia potilasturvallisuusriskejä ja tarvittaessa esittää täsmennyksiä ohjeistuksiin.
Johtoryhmä tai laajennettu johtoryhmä käsittelee asiakas/potilasturvallisuuden tilaa sekä HaiPro-raportteja vähintään kaksi kertaa vuodessa huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet.
- 5) **Toimistojen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.



- 6) **Osaston johtoryhmä** käsittelee HaiPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- 7) **Potilasturvallisuuden seurantaryhmä** käsittelee viraston HaiPro-raportit (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) kerran vuodessa ja vie asian viraston johtoryhmään.

Liite 2 Henkilöstön ilmoitusvelvollisuus sosiaalihuoltolain perusteella HaiPro-järjestelmässä

Sosiaalihuollon tehtävissä henkilön on ilmoitettava viipymättä toiminnasta vastaavalle henkilölle, jos hän tehtävissään huomaa tai saa tietoonsa epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Ilmoituksen vastaanottaneen henkilön on ilmoitettava asiasta kunnan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä.

- 1) **Työntekijä** tekee ilmoituksen HaiProo esimiehelle/toiminnasta vastaavalle henkilölle.
- 2) Ilmoituksen **vastaanottanut henkilö** jatkolähtää saamansa ilmoituksen sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.
- 3) Ilmoituksen **vastaanottaneen henkilön** tulee käynnistää toimet epäkohdan tai ilmeisen epäkohdan uhan poistamiseksi.
- 4) Asiasta on ilmoitettava salassapitosäännösten estämättä aluehallintovirastolle, jos epäkohtaa tai ilmeisen epäkohdan uhkaa ei korjata viivytyksettä.
- 5) **Osastojen johtoryhmät** käsittelevät HaiPro-raportteja vähintään kerran vuodessa.
- 6) **Viraston johtoryhmälle** raportoidaan HaiPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).